

HUBUNGAN ANTARA RESILIENSI DENGAN WORK ENGAGEMENT PADA KARYAWAN BANK PANIN CABANG MENARA IMPERIUM KUNINGAN JAKARTA

Juda Steven, Unika Prihatsanti

Fakultas Psikologi, Universitas Diponegoro,

Jl. Prof Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275

judasteven@gmail.com, unika_prihatsanti@undip.ac.id

Abstrak

Pertumbuhan dalam skala domestik dan global mengalami pertumbuhan pesat sehingga diperlukan sumber daya manusia dengan kinerja yang baik. Salah satu konstruk yang berkontribusi pada kinerja karyawan adalah *work engagement*. *Work engagement* adalah keadaan positif dan memenuhi diri, keadaan pikiran yang berkaitan dengan pekerjaan dikarakteristikan dengan adanya energi tinggi, pengabdian dan penghayatan. Resiliensi adalah kemampuan bertahan atau mengatasi kesulitan dari peristiwa tidak menyenangkan dan berhasil beradaptasi dengan perubahan dan ketidakpastian. Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan hubungan antara resiliensi dengan *work engagement* pada karyawan Bank Panin Imperium Kuningan Jakarta. Sampel penelitian sebanyak 50 karyawan Bank Panin Imperium Kuningan Jakarta yang diambil menggunakan teknik *convenience sampling*. Pengumpulan data menggunakan Skala *Work Engagement* (31 aitem, $\alpha = 0.95$) dan Skala Resiliensi (22 aitem, $\alpha = 0.89$). Analisis data penelitian menggunakan analisis regresi. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara resiliensi dengan *work engagement* ($r = 0.73$, $p < 0.001$). Sumbangan resiliensi terhadap *work engagement* sebesar 54.5%. Kesimpulan penelitian adanya hubungan positif dan signifikan antara resiliensi dengan *work engagement*. Semakin tinggi resiliensi karyawan maka semakin tinggi *work engagement*-nya.

Kata kunci: resiliensi, *work engagement*, karyawan bank

Abstract

The development in domestic and global level encounters dramatic growth, that human resources with fine performance is necessary. One construction that contributed to the employees' performance is work engagement. Work engagement is a positive and self-fulfilling condition, mind's condition that is related to work is characterized by the existence of high energy, dedication and appreciation. Resiliency is the ability to defend or overcome troubles from unpleasant incidents and successfully adapt to change and uncertainty. This research aims to prove the correlation of resiliency to work engagement on Bank Panin Imperium Kuningan Jakarta employees. The sample of the research totals to 50 Bank Panin Imperium Kuningan Jakarta employees whom were taken by using convenience sampling method. Data collection was conducted by using Work Engagement Scale (31 aitem, $\alpha = 0.95$) and Resiliency Scale (22 aitem, $\alpha = 0.89$). The data analysis used regression analysis. The result of the research shows the existence of positive and significant correlations between resilience and work engagement ($r = 0.73$, $p < 0.001$). The contribution of resiliency to work engagement was 54.5%. The conclusion of the research is that there is a positive and significant relation between resiliency and work engagement. The higher the employees' resiliency, the higher the work engagement is.

Keywords: resiliency, work engagement, bank employees

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi, pertumbuhan ekonomi dalam skala domestik maupun global mengalami perkembangan yang sangat pesat. Segala jenis usaha dari sebuah organisasi atau perusahaan saling bersaing untuk semakin berkembang menghadapi pertumbuhan ekonomi global. Salah satu bisnis yang paling vital dalam mengontrol pertumbuhan ekonomi adalah perbankan. Menurut Ekowati (2010) keadaan sosial politik dan ekonomi yang dinamis dan tidak stabil pada masa sekarang ini juga akan mempengaruhi perbankan nasional. Ekowati (2010) lebih lanjut berpendapat perbankan khususnya perbankan umum swasta dituntut untuk lebih kreatif lagi dalam berinovasi menciptakan produk-produk perbankan untuk tetap bertahan dalam persaingan bank yang semakin ketat. Winanda & Othman (2013) berpendapat bahwa bank umum swasta juga harus mampu bersaing menghadapi keberadaan bank umum pemerintah dan bank asing serta bank campuran. Banyaknya jumlah bank pada masa sekarang ini membuat bank memiliki kecenderungan bank memperebutkan nasabah yang sama. Hal tersebut semakin meningkatkan iklim kompetitif antar bank. Sebagai institusi pelayanan keuangan yang berhubungan dengan pengumpulan dan penyaluran dana, bank harus meningkatkan produktivitasnya. Yusuf (2010) berpendapat bahwa produktivitas bank diukur berdasarkan kemampuannya dalam mengumpulkan dan menyalurkan dana kepada masyarakat. Bank yang mampu mengumpulkan dana dengan baik akan mempunyai kesempatan untuk menyalurkan kembali dana yang dikumpulkannya itu kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman. Menurut Husni (2008), tingginya kompetisi antar bank menyebabkan sangat diperlukannya peran karyawan yang berkualitas. Saat perusahaan mengabaikan unsur mutu karyawan, perusahaan tersebut akan semakin terpinggirkan. Produk dan jasa yang mempunyai daya saing akan muncul apabila didukung karyawan yang berkualitas. Memenuhi kebutuhan tersebut, bank juga menuntut setiap karyawan untuk dapat bekerja secara efektif dan berkualitas untuk menghadapi daya saing yang semakin ketat untuk memenuhi target yang selalu naik dari tahun ke tahun. Persaingan tersebut yang menjadikan bank harus mempunyai karyawan dengan produktivitas yang tinggi. Salah satu sikap kerja yang memberikan kontribusi terbaik sebagai indikator baik buruknya kinerja sebuah perusahaan maupun organisasi ialah *engagement* (Dalal, Brummel, Baysinger, & LeBreton, 2012). Menurut Bakker & Leiter (2010) karyawan yang proaktif, bertanggung jawab, dan mempunyai inisiatif sangat dibutuhkan perusahaan sekarang ini. Berdasarkan hal tersebut perusahaan membutuhkan karyawan-karyawan yang memiliki dedikasi tinggi dan penuh energi, yaitu karyawan yang memiliki *work engagement* dalam mengerjakan tugasnya. Menurut Schaufeli, Salanova, Gonzales-Roma, & Bakker (dalam Bakker dan Leiter (2010), *work engagement* adalah keadaan positif dan memenuhi diri, keadaan pikiran yang berkaitan dengan pekerjaan dikarakteristikan dengan adanya energi tinggi, pengabdian dan penghayatan. Kekuatan (*Vigor*) merupakan tingginya energi dan semangat sehingga mencurahkan seluruh kemampuannya, bersedia untuk bekerja sekuat tenaga, dan tetap tekun meski menghadapi kesulitan dalam bekerja. Pengabdian (*Dedication*) mengarah kepada kondisi dimana pegawai merasa antusias dalam pekerjaannya dan selalu merasa bangga dan tertantang dalam menjalankan tugasnya, merasa terinspirasi dengan pekerjaannya, dan diharapkan pekerjaannya mampu memberikan pengaruh positif pada perusahaan maupun dirinya sendiri. Penghayatan (*Absorption*) adalah kondisi dimana karyawan konsentrasi bekerja dalam konsentrasi yang tinggi, merasakan waktu berlalu begitu cepat saat bekerja, dan sepenuh hati mengerjakan pekerjaannya sehingga karyawan tidak bisa lepas dari pekerjaannya karena terlalu menikmatinya.

Penelitian-penelitian terdahulu telah menyebutkan beberapa bukti *work engagement* memberikan dampak pada kinerja karyawan. Macey (2009), karyawan yang memiliki *work engagement* selalu

punya pemikiran yang luas apabila sewaktu-waktu tuntutan pekerjaan terjadi perubahan. Mereka tidak akan terpaku pada *job description* mereka, akan tetapi mereka fokus terhadap tujuan mereka yang disesuaikan dengan tujuan perusahaan. Karyawan juga akan secara aktif mengembangkan kemampuan mereka yang disesuaikan dengan peran mereka dalam organisasi. Mereka tidak hanya mengembangkan diri untuk kepentingan sendiri, akan tetapi juga untuk organisasi. Menurut Federman (dalam Mujiasih, 2015) seorang yang mempunyai *work engagement* akan merasa mampu dalam menghadapi tekanan dan mampu membuat terobosan lebih dalam pekerjaannya, karyawan juga akan fokus menyelesaikan pekerjaannya, merasakan diri dalam sebuah tim, dan bekerja dengan perubahan dan tantangan yang dihadapi secara dewasa. Penelitian yang dilakukan oleh Vokic dan Hernaus (2015) menyimpulkan bahwa *work engagement* menjadi mediasi penghubung antara kepuasan kerja dan loyalitas karyawan. Konsep tersebut menggambarkan *outcome* kinerja yang berhubungan apabila perusahaan mempunyai karyawan yang lebih bahagia dan lebih produktif. Lebih lanjut, Memon, Salleh, dan Baharom (2016) menyimpulkan bahwa pelatihan yang diberikan perusahaan dan fasilitas yang diberikan perusahaan mempunyai pengaruh pada *work engagement* sehingga berpengaruh pula pada kepuasan kerja, berkurangnya intensitas *turnover*, dan kinerja karyawan. Chaudary, Rangnekar, dan Barua (2014) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa sistem dan iklim pembangunan sumber daya manusia pada suatu perusahaan mempunyai pengaruh pada *work engagement* seseorang. Semakin baik sistem dan iklim kerja yang dibangun perusahaan, semakin baik pula *work engagement* karyawan yang akhirnya berpengaruh pada kepuasan kerja dan berkurangnya *turnover* pada karyawan. Selain hal-hal tersebut, Schaufelli & Bakker (dalam Leiter & Bakker, 2010) berpendapat bahwa akibat dari rendahnya *work engagement* akan berakibat kepada kelelahan, stress kerja, dan beban kerja yang terlalu tinggi dikarenakan tidak mampunya karyawan dalam menjawab tuntutan kerja dan pandangan karyawan terhadap lingkungan kerja dan dirinya.

Bakker & Leiter (2010) mengemukakan dalam bukunya faktor-faktor yang mempengaruhi *work engagement* yaitu *job demands* dimana aspek fisik, sosial maupun organisasi dari pekerjaan membutuhkan usaha terus menerus baik secara fisik maupun psikologis. Sementara itu *job resources* merujuk pada aspek fisik, sosial maupun organisasional dari pekerjaan yang memungkinkan individu untuk mengurangi tuntutan pekerjaan, mencapai target pekerjaan, dan menstimulasi pertumbuhan dan perkembangan personal. *Personal resources* sendiri menurut Xanthopoulou dkk (dalam Bakker & Leiter, 2010) mengarah kepada sebuah evaluasi positif yang berhubungan dengan daya tahan (resiliensi) seseorang dan mampu mengontrol dan memberikan dampak pada sekitarnya.

Berdasarkan pendapat diatas mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi *work engagement*, di dapat suatu kesimpulan bahwa aspek psikologi individu dapat berpengaruh dalam munculnya *work engagement* dan hal ini berkaitan dengan resiliensi.

Resiliensi diartikan sebagai kemampuan bertahan atau mengatasi kesulitan dari peristiwa tidak menyenangkan dan berhasil beradaptasi dengan perubahan dan ketidakpastian (McEwen, 2011). Resiliensi terdiri dari *Mental Toughness* digambarkan dengan mampu beradaptasi dengan keadaan, dapat mengendalikan keadaan yang terjadi di sekitarnya, dan optimis untuk berhasil dalam situasi tertentu. *Physical Endurance* menekankan perlunya seseorang untuk merawat tubuh dengan cara yang diketahui. Individu memahami kemampuan tubuh sedini mungkin dan dapat mengembangkan kekuatan fisik dan daya tahan. *Emotional Balance* adalah kemampuan untuk mengelola perasaan negatif yang berarti dalam tingkat tertentu dapat mengontrol emosi dan mengetahui apa yang dibutuhkan diri kita pada situasi tertentu. *Purpose and Meanings* digambarkan dengan seseorang yang mempunyai tujuan dan makna hidup sehingga mau berkontribusi pada lingkungan sekitarnya. Seseorang diharapkan menjadi benar untuk dirinya sendiri dan bertindak

konsisten terhadap nilai-nilai dan keyakinan yang mendasari hidupnya. Memiliki tujuan dan makna hidup juga dapat mempengaruhi seseorang dalam menjalankan kehidupan yang seimbang dan mampu menghabiskan waktu pada hal-hal yang penting.

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti tertarik untuk membuktikan hal tersebut dalam fenomena pada karyawan di Indonesia. Selain itu, peneliti tertarik melihat peran resiliensi yang mempengaruhi *work engagement* pada karyawan Bank. Sangat diperlukan untuk melihat lebih dalam lagi resiliensi dan *work engagement* karyawan Bank. Penelitian ini masih jarang dilakukan terutama terhadap karyawan bank di Indonesia. Hal tersebut yang menjadikan penelitian ini menjadi menarik dan diharapkan mampu menggambarkan sikap ideal dari seorang karyawan bank untuk berkontribusi kepada perusahaannya.

METODE PENELITIAN

Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian adalah:

1. Variabel Kriteria : *Work engagement*
2. Variabel Prediktor : Resiliensi

Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional untuk variabel-variabel penelitian adalah:

1. *Work Engagement*

Definisi operasional dari *work engagement* adalah suatu keadaan positif dimana karyawan bank dengan penuh dedikasi tinggi mengerjakan pekerjaannya. Selain itu *work engagement* juga ditandai dengan karyawan yang mau terlibat penuh dengan pekerjaannya, komitmen yang tinggi pada pekerjaannya, dan fokus dalam berpikir saat bekerja.

Work Engagement disini akan diukur menggunakan skala *work engagement* yang didasarkan pada aspek-aspek *work engagement* menurut Schaufelli & Bakker (dalam Leiter & Bakker, 2010) yaitu *vigor*, *dedication*, dan *absorption*.

2. Resiliensi

Resiliensi merupakan kemampuan dimana karyawan bank mampu bertahan atau mengatasi kesulitan saat bekerja maupun peristiwa tidak menyenangkan, mampu mengendalikan emosi, beradaptasi dengan perubahan di tempat kerja, dan menemukan makna serta tujuan di dalam pekerjaan. Resiliensi disini akan diukur menggunakan skala resiliensi yang disusun berdasarkan aspek resiliensi menurut McEwen (2011) yang menyatakan bahwa resiliensi terdiri dari *mental toughness*, *physical endurance*, *emotional balance*, *purpose and meanings*.

Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah karyawan tetap Bank Panin Imperium Kuningan, Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan *convenience sampling* yaitu

teknik pengambilan sampel dengan jalan mengambil responden berdasarkan ketersediaan dan keinginan responden untuk berpartisipasi dalam penelitian yang sesuai dengan karakteristik yang sudah ditentukan dan diketahui terlebih dahulu (Shaughnessy, Zechmeister, & Zechmeister, 2012). Populasi yang digunakan sesuai karakteristik yang ditentukan berjumlah 82 karyawan. Sampel yang digunakan untuk penelitian berjumlah 50 karyawan.

Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan oleh peneliti adalah metode kuantitatif dengan alat ukur skala psikologi yang dibuat oleh peneliti dan mengadopsi skala dari peneliti lain. Model skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah model skala *Likert* yang terdiri atas empat kategori jawaban, yaitu sangat sesuai (SS), sesuai (S), tidak sesuai (TS), dan sangat tidak sesuai (STS). Subjek diminta untuk memilih pernyataan- pernyataan yang sesuai dengan dirinya dengan memilih salah satu dari empat alternatif jawaban yang tersedia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Uji Normalitas

Berdasarkan uji normalitas pada data diperoleh nilai *Kolmogorov-Smirnov* sebesar 0.12 dengan $p=0.071$ ($p>0.05$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebaran data memiliki distribusi normal.

Uji Linieritas

Uji linieritas hubungan antara variabel resiliensi dengan *work engagement* mendapatkan hasil $F=57.580$ dengan $p=0.000$ ($P<0.001$). Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya hubungan linier antara resiliensi dengan *work engagement*. Hasil linier menunjukkan bahwa teknik regresi dapat digunakan untuk mengetahui hubungan kedua variabel dan memprediksi seberapa besar sumbangan resiliensi terhadap *work engagement*.

Uji Hipotesis

Koefisien korelasi antara resiliensi dengan *work engagement* sebesar 0.73 dengan $P= 0.000$ ($p<0.05$) sehingga menunjukkan bahwa adanya hubungan antara resiliensi dengan *work engagement* pada karyawan Bank Panin Imperium Kuningan, Jakarta. Koefisien korelasi juga bernilai positif, artinya arah hubungan kedua variabel adalah positif. Semakin tinggi resiliensi maka semakin tinggi juga *work engagement*. Berlaku pula sebaliknya, semakin rendah resiliensi maka semakin rendah pula *work engagement*. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan oleh peneliti berupa hubungan yang positif dan signifikan antara resiliensi dengan *work engagement* pada karyawan bank dapat diterima

Deskripsi Subjek Penelitian

Distribusi Subjek Variabel *Work Engagement*

Sangat Rendah	Rendah	Tinggi	Sangat Tinggi
---------------	--------	--------	---------------

N = 0	N = 3	N = 36	N = 11
0%	6%	72%	22%

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat terdapat 0% karyawan Bank Panin Imperium Cabang Menara Imperium Kuningan Jakarta pada kategori *work engagement* sangat rendah, 6% karyawan pada kategori rendah, 72% karyawan dengan kategori tinggi, dan 22% dengan kategori sangat tinggi. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa mayoritas karyawan Bank Panin Imperium Kuningan Jakarta berada pada kategori tinggi.

Distribusi Subjek Variabel Resiliensi

Sangat Rendah	Rendah	Tinggi	Sangat Tinggi
N = 0	N = 1	N = 40	N = 9
0%	2%	80%	18%

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat terdapat 0% karyawan Bank Panin Imperium Cabang Menara Imperium Kuningan Jakarta pada kategori resiliensi sangat rendah, 2% karyawan pada kategori rendah, 80% karyawan dengan kategori tinggi, dan 18% dengan kategori sangat tinggi. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa mayoritas karyawan Bank Panin Imperium Kuningan Jakarta berada pada kategori tinggi.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 0% karyawan Bank Panin Imperium Kuningan, Jakarta memiliki *work engagement* dalam kategori yang sangat rendah, 6% karyawan pada kategori rendah, 72% karyawan pada kategori tinggi, dan 22% karyawan pada kategori sangat tinggi. Hasil penelitian juga menunjukkan besar sumbangan efektif yang diberikan variabel resiliensi terhadap variabel *work engagement* sebesar 54.5%. Terlihat dari hal tersebut, dapat dijelaskan bahwa *work engagement* karyawan Bank Panin Imperium Kuningan, Jakarta sebesar 54.5% dipengaruhi oleh resiliensi, dan sisanya, sebesar 45.5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diukur dalam penelitian ini.

Mayoritas karyawan Bank Panin Imperium Kuningan, Jakarta berada pada *work engagement* dengan kategori tinggi. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa karyawan Bank Panin Imperium Kuningan, Jakarta dalam keadaan yang positif dan memenuhi diri, keadaan pikiran yang berkaitan dengan pekerjaan dikarakteristikan dengan adanya energi tinggi, pengabdian dan penghayatan.

Hal tersebut dapat terlihat pada karyawan Bank Panin Imperium Kuningan, Jakarta. Target yang diberikan oleh perusahaan dapat terpenuhi dengan baik dengan energi yang tinggi. Contohnya, salah satu bagian diberikan target per orang di bagian tersebut untuk dapat mendapatkan nasabah kredit sebesar 2 miliar setiap periode yang ditentukan. Setiap harinya bagian tersebut bekerja ke luar ruangan untuk menemui para pengembang perumahan untuk menawarkan atau mengkonfirmasi ada atau tidaknya nasabah pengambil kredit rumah dan harus kembali lagi ke tempat kerja untuk

melakukan *penginput-an* data. Hasilnya dari proses itu sangat jarang bagian tersebut tidak memenuhi target yang diberikan, bahkan sering melampaui target yang diberikan. Menyalurkan tingginya energi untuk keluar ruangan dan mencari nasabah kemudian kembali lagi ke tempat kerja sehingga memperoleh target yang diberikan menandakan adanya aspek *vigor* pada karyawan Bank Panin Imperium dan *tingginyawork engagement* yang dimiliki oleh karyawan tersebut. Bagian lain dapat dicontohkan karyawan setiap harinya harus menginput data dari bagian lain sebelum jam 3 sore untuk diproses lebih lanjut. Proses *penginput-an* dilakukan karyawan dengan cepat dan teliti. Proses tersebut menunjukkan ketekunan dan adanya konsentrasi pada karyawan yang menandakan adanya aspek *vigor* dan *absorption* yang tinggi pada karyawan. Proses berantai dan sistematis pada aktivitas perbankan dapat dikerjakan dengan seksama dan minimnya kesalahan dikarenakan tingginya *work engagement* karyawan Bank Panin Imperium, Kuningan Jakarta sehingga dapat memenuhi target yang diberikan. Contoh lainnya karyawan bank Panin setiap tanggal akhir atau awal bulan memasuki masa krusial pada sistem perbankan, apabila tanggal tersebut jatuh pada hari diluar hari kerja, beberapa karyawan akan dibutuhkan untuk tetap masuk kerja dan karyawan tersebut akan bersedia walaupun sebenarnya bisa digantikan oleh rekan lainnya. Hal ini menunjukkan adanya *dedication* pada karyawan Bank Panin Imperium. Karyawan juga antusias dengan pekerjaannya apabila perusahaan menggunakan sistem yang berbeda sehingga karyawan mempelajari sistem tersebut dengan antusias agar tidak menjadi penghalang untuk mencapai target. Hal ini menandakan adanya aspek *dedication* pada karyawan dikarenakan karyawan mau berdedikasi dan antusias mempelajari hal baru agar tidak terjadi kesulitan dan memenuhi target untuk kemajuan perusahaan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa karyawan Bank Panin Imperium Kuningan, Jakarta memiliki 80% karyawan dengan resiliensi pada kategori tinggi.

Hasil dari kategorisasi tersebut menunjukkan bahwa karyawan Bank Panin Imperium Kuningan, Jakarta mayoritas berada pada resiliensi dengan kategori tinggi. Hal tersebut mengindikasikan bahwa karyawan Bank Panin Imperium Kuningan, Jakarta mempunyai kemampuan bertahan atau mengatasi kesulitan dari peristiwa tidak menyenangkan dan berhasil beradaptasi dengan perubahan dan ketidakpastian. Hal ini terlihat pada karyawan Bank Panin Imperium Kuningan, Jakarta. Karyawan Bank Panin dapat mempelajari dan beradaptasi dengan cepat bila adanya sistem baru yang diterapkan dalam proses perbankan sehingga dari pernyataan ini dapat terlihat bahwa adanya aspek *mental toughness* dikarenakan dapat beradaptasi dengan perubahan. Karyawan juga mau untuk mengetahui dan mempelajari bidang lain sehingga apabila sewaktu-waktu adanya halangan maupun kesulitan dari bidang lain, karyawan dapat membantu pekerjaan tersebut agar tidak mengganggu sistem kerja perbankan yang berantai dan berkesinambungan. Hal tersebut menunjukkan karyawan mau untuk berkontribusi bagi lingkungan sekitar. Berkontribusi bagi lingkungan sekitar juga menandakan adanya aspek *purpose and meanings* pada karyawan resiliensi. Akhir bulan merupakan saat-saat yang krusial dan cukup berat bagi karyawan bank karena padatnya transaksi dan tanggung jawab pelaporan yang harus diberikan kepada Bank sentral. Masa akhir bulan ini karyawan membantu satu sama lain agar target dan tuntutan dapat tercapai dengan baik. Hal ini juga menandakan karyawan Bank Panin memiliki resiliensi saat bekerja.

Karyawan juga dapat bertahan untuk menyelesaikan pekerjaan meskipun pada masa berat dengan ketekunan, semangat, dan konsentrasi. Karyawan dengan cepat dapat beradaptasi dengan sistem baru dan antusias untuk mempelajarinya sehingga tidak menghalangi pekerjaan untuk menyelesaikan target yang diberikan.

Keterbatasan Penelitian

1. Kondisi karyawan yang sangat sibuk dengan pekerjaannya dan beberapa karyawan yang harus bekerja keluar kantor untuk menemui klien dan karyawan yang mengejar target harian sehingga membuat karyawan kurang berkonsentrasi saat mengisi skala.
2. Terbatasnya pengawasan peneliti saat pembagian maupun pengisian skala dikarenakan keterbatasan peneliti untuk memasuki beberapa ruangan sehingga skala hanya dititipkan kepada penanggung jawab divisi.
3. Ada kemungkinan *social desirability* dalam pengisian skala yang dapat mempengaruhi hasil penelitian. Hal ini dikarenakan karyawan akan menjawab jawaban yang sekiranya diterima dalam lingkungan sekitar dan bukan karena keadaan dirinya yang sebenarnya.
4. Aitem pernyataan dalam alat ukur resiliensi yang membuat bingung subjek penelitian sehingga karyawan kurang memahami maksudnya dan menjawab tidak sesuai dengan maksud pernyataan dan berakibat kepada aitem yang banyak gugur saat uji coba alat ukur.
5. Kurang spesifiknya karakteristik karyawan yang diteliti sehingga membuat penelitian ini kurang terfokus pada satu karakteristik karyawan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil penelitian, dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara resiliensi dengan *work engagement* karyawan Bank Panin Imperium Kuningan, Jakarta. Semakin tinggi resiliensi maka semakin tinggi *work engagement*. Sebaliknya, semakin rendah resiliensi maka semakin rendah *work engagement*. Resiliensi memberikan sumbangan efektif sebesar 54.5% pada *work engagement*.

Saran

1. Bagi subjek penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan Bank Panin Imperium Kuningan, Jakarta pada umumnya memiliki *work engagement* yang tinggi. Sangat diharapkan karyawan Bank Panin Imperium dapat mempertahankan *work engagement* yang ada dengan mempertahankan resiliensi dalam diri. Karyawan dapat terus bekerja dengan berkontribusi pada lingkungan kerja, mau membantu kesulitan rekan kerja lain, dapat menenangkan diri saat tuntutan kerja meningkat, dan menjaga kesehatan tubuh agar dapat bekerja dengan maksimal.

2. Bagi Perusahaan

Perusahaan mempunyai peranan penting dalam membangun *work engagement* karyawan. Perusahaan dapat mempertahankan *work engagement* karyawan dengan melakukan pelatihan-pelatihan yang dapat membantu karyawan memiliki kompetensi sehingga tetap menjadi karyawan yang resilien dalam menyelesaikan tuntutan perusahaan dengan efektif. Hasil penelitian juga menunjukkan 2% karyawan Bank Panin Imperium Kuningan, Jakarta memiliki resiliensi dalam kategori rendah. Perusahaan dapat mencari tahu masalah-masalah yang dimiliki karyawan dan

membantu mengembangkan resiliensi karyawan tersebut. Langkah yang harus dilakukan perusahaan agar dapat mengembangkan resiliensi karyawan yang masih rendah dengan melakukan pelatihan yang memanfaatkan pengalaman karyawan selama bekerja kemudian karyawan merefleksikannya sehingga karyawan dapat mendapatkan langkah praktis apa yang harus dilakukan agar menjadi karyawan yang resilien dan akhirnya mempengaruhi *work engagement* karyawan. Tentunya mengarahkan karyawan untuk mendapatkan langkah praktis juga melalui pendekatan teori resiliensi yang relevan. Pelatihan dapat dilakukan secara perorangan maupun kelompok dengan aktivitas menyenangkan yang dapat menciptakan energi pada karyawan. Setelah pelatihan diharapkan dapat menemukan rencana untuk menjadi resilien saat kembali bekerja dan menunjukkan perubahan diri menjadi karyawan yang lebih resilien dan termotivasi untuk bekerja. Perusahaan juga dapat terus memberikan kesempatan karyawan untuk berkembang seperti mengadakan diskusi, mengadakan forum untuk memberi kesempatan karyawan mengemukakan pendapat kepada perusahaan sehingga karyawan terus menyampaikan pendapatnya pada perusahaan dan perusahaan juga dapat menemukan potensi-potensi karyawan yang dapat dipakai untuk kemajuan perusahaan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi pendukung untuk peneliti selanjutnya. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggali lebih lagi faktor-faktor lain dari *work engagement* seperti *job demands* dan *job resources*. Berdasarkan hasil penelitian ini didapatkan resiliensi memberikan sumbangan efektif kepada *work engagement* sebesar 54,5% dan diharapkan peneliti selanjutnya dapat menggali faktor-faktor lain seperti yang telah disebutkan peneliti sebelumnya. Peneliti selanjutnya juga diharapkan dapat meformulasikan alat ukur resiliensi yang lebih baik lagi sehingga diharapkan penelitian selanjutnya akan mendapatkan aitem yang lebih mudah dipahami. Peneliti selanjutnya juga dapat mencari populasi penelitian yang lebih spesifik dan lebih terkarakteristik. Karakteristik bisa dari jabatan, usia, jenis kelamin, lama kerja, dan lain-lainnya sehingga diharapkan penelitian selanjutnya dapat lebih terkarakteristik permasalahannya. Peneliti selanjutnya juga dapat mencari populasi dari perusahaan bidang lain dikarenakan pentingnya resiliensi dan *work engagement* untuk setiap perusahaan dalam menjalankan tujuannya. Terakhir, peneliti selanjutnya diharapkan dapat mencari referensi lebih untuk penelitian sejenis dikarenakan masih terbatasnya referensi yang digunakan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Bakker, A., & Leiter, M. (2010). *Work engagement: A Handbook of Essential Theory and research*. NY: Psychology Press
- Chaudhary, R., Rangnekar, S., & Barua, M.K. (2014). Organizational Climate, Climate Strength and Work engagement. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 133, 291-303.
- Dalal, R.S., Brummel, B.J., Baysinger, M., & LeBreton, J.M. (2012). The relative importance of employee engagement, other job attitudes, and trait affect as predictors of job performance. *Journal of Applied Social Psychology*, 42(1), E295-E325. doi:10.1111/j.1559-1816.2012.01017.
- Ekowati, T. (2010). Persaingan Industri Bank Umum Swasta di Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purworejo*. 2, 16-42.

- Husni, F. (2008). *Pengaruh Kemampuan dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri Cabang Bogor)* (Tesis). Jakarta: Universitas Indonesia.
- Macey, W.H., Schneider, B., Barbera, K.M & Young, S.A. (2009). *Employee Engagement: Tools for Analysis, Practice, and Competitive Advantage*. USA: John Wiley & Sons.
- Mcewen, K. (2011). *Building Resilience at Work*. Australia: Australian Academic Press.
- Memon, M.A., Salleh, R., & Baharom, M.N.R. (2016). The link between training satisfaction, work engagement and turnover intention. *European Journal of Training and Development*, 40, 407-429. Doi: [dx.doi.org/10.1108/EJTD-10-2015-0077](https://doi.org/10.1108/EJTD-10-2015-0077).
- Mujiasih, E. (2015). Hubungan antara Persepsi Dukungan Organisasi (Perceived Organizational Support) dengan Keterikatan Karyawan (Employee Engagement). *Jurnal Psikologi Undip*. 14 (1), 40-51
- Shaughnessy, J.J., Zechmeister, E.B., & Zechmeister, J.S. (2012). *Research Methods in Psychology*. (9th.Ed). New York, NY: McGraw Hill.
- Vokic, N.P. & Henaus, T. (2015). The Triad of Job Satisfaction, Work engagement, and Employee Loyalty – The Interplay among the Concepts. *EFZG Working Paper Series*, 15, 1-13.
- Winanda, R.B. & Othman, L. (2013). Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 4 (1), 40-52
- Yusuf. (2010). Penilaian Kinerja PT Bank X dalam Mengelola Aset dan Kewajiban berdasarkan Analisis Resiko dan Analisis Return. *Binus Business Review*, 1 (1), 74-86.